

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS
GAGNER EN EFFICACITÉ

RÉSIDENCE BRANLY
APRÈS LA CONCERTATION, LA RÉHABILITATION

[Voisins Voisines]



Le magazine des locataires de l'OPHMontreuillois

Numéro 06 - Juillet 2010

DOSSIER
CHANGER DE LOGEMENT : DES SOLUTIONS EXISTENT



ÉDITORIAL

Daniel Mosmant,
Président de l'OPHM et maire-adjoint chargé du logement

Faciliter la mobilité

Le 16 juin dernier, le Conseil d'administration m'a nommé Président de l'OPHM en remplacement de Dominique Voynet.
Une nomination dont je suis fier et qui s'inscrit dans la continuité de l'action menée jusqu'à présent avec Dominique Voynet au sein de l'Office. A savoir impulser, encadrer et animer la nouvelle dynamique que nous avons voulu mettre en place sur la Ville en termes de logement social : une politique de construction amplifiée et innovante, une qualité de service aux locataires améliorée.

Mieux répondre aux demandes de changements de logements.

Cette dynamique est maintenant enclenchée ; je tiens à la poursuivre et à la décliner à tous les niveaux avec vous tous, locataires, en continuant à stimuler et accompagner les actions de l'Office.
En tant que Vice-président et président de la commission d'attribution et de la commission sociale, j'ai eu à cœur depuis le début de mon mandat de travailler sur la question des mutations avec un enjeu fort : créer des appels d'air sur le patrimoine, faciliter la mobilité, mieux répondre aux demandes de changements de logements. Une de nos actions avec les services de l'OPHM a été de lancer un projet innovant : la bourse d'échange.
Dans ce numéro, vous trouverez un dossier complet sur cette question délicate avec un zoom sur les actions que nous sommes en train de mener. Je vous invite à le lire attentivement pour mieux comprendre comment nous travaillons.
Des solutions existent. Et c'est ensemble que nous pourrons le mieux les mettre en œuvre.



L'AGENCE CENTRE DÉMÉNAGE

Depuis le 7 juin dernier, l'antenne de gestion Centre est devenue l'agence Centre-Ville et a désormais ses locaux au 6, rue Carnot. Plus grands, plus lumineux, avec un espace d'attente dédié, les nouveaux bureaux placent l'agence au cœur de son patrimoine et permettront d'améliorer l'accueil des locataires.
Agence Centre-Ville : 6, rue Carnot
Accueil du public : du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h ; le vendredi de 9h à 12h.

LE PATRIMOINE S'AGRANDIT



L'Office voit son patrimoine s'agrandir avec la prise en gestion de 611 logements situés au Clos-Français et sur le quartier Bel-Air, Grands-Pêchers. Une première réunion publique s'est tenue le mercredi 9 juin, en présence des nouveaux locataires. Ce rachat fait suite à la vente par le groupe ICADE, filiale de la Caisse des dépôts et consignations, de l'ensemble de ses logements en Ile-de-France dont une partie est située sur Montreuil.

PROXIMITÉ
UNE DIRECTION DÉDIÉE, UN NOUVEAU DIRECTEUR

Afin de garantir un meilleur service aux locataires, l'OPHM mise sur la proximité et renforce sa présence sur le terrain. Au programme : un nouveau dispositif avec la création d'une Direction de la proximité depuis le mois d'avril dernier, placée sous la responsabilité de **François Toulet** (voir p.7). Celle-ci assure la coordination de l'ensemble des antennes de gestion, **appelées désormais agences**, des services maintenance et entretien du patrimoine.

VU À MONTREUIL

Au mois de juin, les fêtes de quartier ont animé la ville et réuni ses habitants.





BEL-AIR
LA VILLE ET L'OPHM POSENT LA PREMIÈRE PIERRE

Le 12 mai dernier, Dominique Voynet, Maire de Montreuil et Présidente de l'OPHM, accompagnée de Daniel Mosmant, Vice-président et Maire-adjoint au logement, a posé la première pierre des deux programmes de construction neuve sur le site Bel-Air. Ces opérations, de 32 logements sociaux locatifs et 48 en accession sociale à la propriété aux standards énergétiques élevés, témoignent des nouvelles ambitions du projet de renouvellement urbain « Bel-Air, Grands-Pêchers ». Livraison fin 2011.



La Bohemiam
Restaurant
47, rue Armand Carrel
Tel : 01.48.70.08.84

Osmose Kid's
Chaussures et accessoires pour enfants
241, rue de Paris
Tel : 01.48.51.72.85
www.osmoseshoes.com



Village 66
Epicerie de proximité
66, rue Edouard Vaillant
Tel : 01.48.57.93.83

CHANGER DE LOGEMENT : DIFFICILE MAIS... PAS IMPOSSIBLE !

LOCATAIRES SUR LE PATRIMOINE, VOUS AVEZ FAIT UNE DEMANDE AU SERVICE ATTRIBUTIONS POUR UN LOGEMENT PLUS GRAND, IL Y A MAINTENANT PLUS D'UN AN... UNE SITUATION DIFFICILE DONT VOUS N'ÊTES PAS LE SEUL À SOUFFRIR. MAIS S'IL FAUT S'ARMER DE PATIENCE, MIEUX VAUT COMPRENDRE POURQUOI. **RETOUR SUR LA QUESTION DÉLICATE DES MUTATIONS, ET PRÉSENTATION DES ACTIONS MENÉES PAR L'OPHM POUR MIEUX Y RÉPONDRE.**

FAIRE UNE DEMANDE DE MUTATION : MODE D'EMPLOI

- **Être locataire sur le patrimoine.**
- **Prendre rendez-vous avec le service des attributions pour l'inscription en veillant bien à venir avec la liste de papiers à fournir.**
- **Une fois inscrit, la demande est valable une année. Tous les ans, pensez à la renouveler.**
- **Si la demande correspond à un logement disponible, le dossier est présenté en Commission d'attribution où siègent des représentants du Conseil d'Administration. Ce sont eux qui décident ou non de valider la mutation.**



Chaque année, près de 2 000 locataires s'inscrivent sur les listes de l'Office pour obtenir un nouveau logement.

Des éclats de voix à l'accueil, une demande de rendez-vous en urgence. Un locataire exprime son besoin d'être entendu, de comprendre pourquoi l'attente est si longue. « *J'ai fait une demande de mutation il y a près de deux ans, je vis avec ma femme et mes deux enfants dans un deux pièces. C'est trop dur, je ne vois pas d'issue positive à mon problème*», explique ce jeune père de famille.

PEU DE LOGEMENTS LIBÉRÉS

Avec près de 2 000 demandeurs de mutation inscrits sur les listes de l'Office, et à peine 102 logements attribués en 2009, les délais d'attente sont longs pour obtenir un nouveau logement. « *En moyenne, les temps d'attente sont de 5 ans voire 7 ans pour le centre-ville* », détaille Catherine Proux, responsable du service attributions, avant d'ajouter que « *notre taux de rotation ne cesse de baisser. En 2004, nous étions à 6 %, aujourd'hui, nous sommes à peine à 4,5 %* ». Les raisons ? « *La crise du logement se traduit par un manque cruel d'offres et la crise économique et sociale a fragilisé certains locataires. Ils rencontrent des difficultés financières et ne peuvent envisager de quitter leur logement. C'est ce qui explique le faible nombre de logements disponibles* », rappelle Jean-Paul Bléry, le Directeur général de l'OPHM.

UNE OFFRE EN T3 ET T4 FAIBLE, UN SECTEUR BAS-MONTREUIL « SATURÉ »

Un autre phénomène rend la situation complexe : le décalage entre l'offre et la demande. « *En 2009, 40 % de nos demandeurs ont émis des souhaits de T3 et T4 et ciblé le bas-Montreuil. Sur ce secteur, près de 63 % des logements sont réservés par la Préfecture et le 1% logement. Résultat, sur 200 logements libérés l'année dernière, à peine 39 ont pu être attribués à des locataires de l'Office*», ajoute Catherine Proux.

ACTIONNER LA MOBILITÉ, CRÉER DES APPELS D'AIR

Face à ces difficultés, que faire ? « *Développer de nouvelles solutions, impliquer les locataires, créer des appels d'air* », indique Jean-Paul Bléry. Mise en place au mois de juillet dernier, la bourse d'échange en est un exemple.

Basée sur « *une mise en relation directe des locataires via une plateforme web où les demandeurs s'inscrivent, définissent leurs souhaits et se rencontrent pour visiter leur appartement* », insiste Catherine Proux, cet outil vise un gain de temps, un investissement des locataires et une meilleure interaction avec les services de l'OPHM. « *À ce jour, nous avons réalisé une dizaine d'échanges sur notre patrimoine de toute nature, et un quart des demandeurs se sont inscrits sur le site, soit près de 500 locataires* ». Avec une première enquête de satisfaction menée en mars 2010, l'expérimentation sur la bourse d'échange va continuer : « *Nous avons une satisfaction de principe de 72 % des inscrits, néanmoins près*

suite page 6



La crise du logement s'est accompagnée d'un manque cruel d'offres et la crise économique et sociale a fragilisé certains locataires.

de 60 % des personnes interviewées, attendent une optimisation de l'outil et davantage d'accompagnement de nos services, des éléments à prendre en compte pour continuer et amplifier notre démarche», explique Agnès Labert, Directrice de la gestion locative en charge de ce dossier.

TRAVAILLER SUR LA SOUS-OCCUPATION

Autre levier : travailler la question de la sous-occupation. *« En identifiant mieux sur notre patrimoine les personnes de moins de 65 ans qui occupent des appartements trop grands et en les incitant à déménager, nous allons forcément devoir les mettre en relation avec des demandeurs de logements plus grands et faciliter ainsi les mutations. Concrètement, cela nécessite de faire un diagnostic précis. La première étape consiste à cibler aujourd'hui les locataires sur des logements trop grands dont le loyer est trop cher pour eux. La seconde à élargir la démarche à l'ensemble des locataires »*, conclut Catherine Proux en indiquant que cette approche est d'autant plus actuelle qu'elle s'inscrit dans le cadre de la Loi Molle ou « Loi Boutin » qui, depuis 2009, a défini un certain nombre de mesures afin de favoriser la mobilité sur le logement social. Autant de pistes en cours pour nous aider à jouer notre rôle social et aider les familles à être mieux logées. ■

« Si les délais d'attente sont longs, **notre rôle est de proposer des solutions alternatives à nos locataires pour maximiser leur chance de changer de logement rapidement.** En s'inscrivant chez nous pour muter, ils peuvent, grâce au numéro unique mis en place sur le département, orienter leur recherche sur d'autres communes du 93. Parallèlement, nous les incitons à s'inscrire sur les fichiers ville pour avoir l'opportunité d'accéder au patrimoine des autres bailleurs présents sur Montreuil. **Enfin, la bourse d'échange est une vrai opportunité.** En s'inscrivant sur le site et en faisant eux-mêmes les premières visites, la bourse peut les aider à réduire les temps d'attente ! »

Pascale Kabouh
Assistante d'attributions



LES DONNÉES CLÉS

2 000 « demandeurs de mutation » inscrits soit **18 %** des locataires présents sur le patrimoine

102 logements attribués l'année dernière à des demandeurs de mutation pour **497** attributions sur l'ensemble du parc

Un taux de rotation de **4,5 %**

En commission d'attribution, **7 à 8 dossiers** sont présentés pour un logement disponible

5 et 7 ans d'attente sur les secteurs « Centre-Ville » et « Bas-Montreuil » contre **10 ans** sur Paris.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS
GAGNER EN EFFICACITÉ

DEPUIS MAI DERNIER, L'OPHM EXPÉRIMENTE UN NOUVEAU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS. SON OBJECTIF : RENFORCER LE SUIVI DES DEMANDES ET LA RÉACTIVITÉ DES ÉQUIPES DE L'OFFICE.



« La dernière enquête de satisfaction réalisée en 2009 a mis en évidence des dysfonctionnements concernant le traitement des réclamations : près de 52 % de nos locataires se déclarent insatisfaits», indique François Toulet, nouvellement arrivé à l'Office en tant que Directeur de la proximité. *« Si ce phénomène est commun et récurrent pour l'ensemble des bailleurs sociaux, l'analyse montre clairement notre manque de réactivité, de suivi et d'information.»*
Face à cette situation, quelles réponses apporter ? *« Nous devons renforcer notre gestion de proximité en donnant les moyens à notre personnel de terrain d'assurer une meilleure qualité de traitement de la demande. »* Comment ? *«En le dotant notamment d'un outil de gestion de suivi et de relance.»*
Les principes de ce nouveau dispositif sont simples : s'engager sur une prise en compte du problème sous 48h, s'assurer de son orientation vers les services ou l'entreprise concernés sous 5 jours avec une confirmation par courrier d'une date d'intervention, et en fin de parcours, la clôture de la réclamation par une enquête de satisfaction évaluant la qualité de l'accueil, le respect des délais et la qualité de l'intervention.
«Cette mise en place répond à quatre objectifs majeurs : apporter une réponse personnalisée à chaque locataire ; informer en temps réel sur l'état de la réclamation ; disposer d'un système de relance automatique afin d'anticiper tout retard ; et enfin analyser les dysfonctionnements pour mettre en place des actions préventives afin d'éviter le renouvellement des problèmes », précise Carole Girardin, en charge du projet à la Direction des systèmes d'information et de l'organisation.
Pour le moment, le projet est en phase expérimentale sur une seule agence. *« D'ici la fin de l'année, deux loges groupées seront équipées du logiciel pour permettre aux gardiens de prendre en main le nouvel outil puis nous déploierons le dispositif sur l'intégralité des agences. »* ■



« Le traitement des réclamations est une première étape dans la démarche qualité que nous souhaitons engager au sein de l'Office. Nous envisageons ainsi l'élaboration d'une charte qualité à construire avec l'ensemble de nos partenaires, engageant nos entreprises sur des points clés comme le respect des délais et la qualité des prestations rendues. »

François TOULET
Directeur de la proximité

VOS QUESTIONS NOS RÉPONSES

J'ai des difficultés pour payer mon loyer et je souhaiterais en parler à l'OPHM. Qui dois-je contacter ?

Un service contentieux et aides aux familles assure la prise en charge des personnes confrontées à des impayés de loyer. Dès que vous rencontrez un problème pour payer votre loyer, rapprochez-vous des chargés de contentieux pour les prévenir de votre situation et voir ensemble comment faire face à la situation. Pour plus de renseignements, appelez le 01 49 20 36 36 et demandez le service contentieux et aides aux familles, en indiquant votre secteur d'habitation. Vous serez mis en relation avec votre chargé de contentieux référent. N'hésitez pas à les contacter, plus vous les préviendrez tôt et plus vous pourrez régulariser votre situation facilement.





Je viens de recevoir ma dernière quittance de loyer et je m'aperçois que je n'ai pas reçu mes allocations APL. Qui peut me renseigner ?

Les allocations APL sont gérées uniquement par la CAF. Si le versement de votre allocation n'est pas mentionné sur votre quittance de loyer et que vous n'avez pas perçu vos droits, renseignez-vous auprès d'un conseillé de votre Caisse d'Allocations Familiales pour en connaître les raisons.

Depuis quelques jours, je n'ai plus d'eau chaude dans mon appartement. J'ai l'impression que mon ballon d'eau chaude est en panne. Que faire ?

Première chose à faire : prévenir votre gardien ! Il doit dans un premier temps vérifier la teneur et l'ampleur de la panne. Si la panne est avérée, c'est à lui de prendre contact avec l'entreprise chargée de la maintenance de cet équipement et de vous prévenir de la date de sa venue pour les réparations. Cela s'inscrit dans le cadre des contrats d'entretien souscrit par l'Office auprès de différentes entreprises pour les installations nécessitant une certaine technicité.





VITE ! LES BONS RÉFLEXES !

UNE PETITE FUITE PEUT ENTRAÎNER DES DOMMAGES IMPRESSIONNANTS DANS VOTRE APPARTEMENT OU CEUX DE VOS VOISINS.
LORSQU'UN DÉGÂT SE PRODUIT, QUI CONTACTER ? ET QUE FAIRE ? DÉCOUVREZ LA MARCHE À SUIVRE.

1 Prévenir son gardien

Si un dégât des eaux survient dans votre logement, pas de panique ! Première étape : **contactez immédiatement votre gardien** pour qu'il le constate et qu'il puisse, si possible, en établir l'origine.

2 Déclarer le sinistre

En tant que sinistré, vous devez ensuite récupérer un **constat amiable « Dégâts des eaux » auprès de votre assureur.** Ce document type doit être rempli par le sinistré, le responsable du sinistre – s'il s'agit d'un autre locataire – et le gardien qui note vos coordonnées d'assurance, ce qui évite le déplacement à l'agence. Dans ce document, **n'oubliez pas de préciser votre nom, votre numéro de contrat, la nature du sinistre et la description des dommages.** Une fois rempli, le constat doit être **envoyé dans les 5 jours suivant le sinistre à votre assureur.** Mieux vaut ne pas tarder : plus tôt il sera réceptionné, plus tôt les travaux seront réalisés…

3 Effectuer les réparations

Une fois le constat reçu, les assureurs envoient des experts constater l'étendue du sinistre et évaluer les travaux :

- **Si leur devis est inférieur à 1600€ HT, l'assurance du responsable et celle du sinistré s'arrangent entre elles** pour envoyer une entreprise chez vous ou vous verser la somme correspondante.
- **Si le devis dépasse les 1600€ HT, l'assurance de l'Office établit son propre devis** qui, s'il est inférieur à cette somme, est proposé aux compagnies d'assurance.
- **Si le montant des travaux s'élève à plus de 1600€ HT, c'est l'OPHM qui déclarera le sinistre** à sa compagnie d'assurance.

L'ASSURANCE HABITATION, UNE OBLIGATION

Être assuré permet, en cas de sinistre, de retrouver rapidement un appartement en bon état sans rien débourser. Avant toute entrée dans un logement, il est donc impératif de fournir une attestation d'assurance et chaque année d'en apporter la preuve auprès de son agence. Bien assuré, bien protégé !

RÉSIDENCE BRANLY Après la concertation, la réhabilitation

LE 1er JUILLET DERNIER, LA RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE BRANLY DANS LE NORD-EST DE MONTREUIL A DÉMARRÉ. AVANT DE DÉTERMINER LES TRAVAUX À RÉALISER SUR LES BÂTIMENTS ET LES 67 LOGEMENTS, UNE CONCERTATION A ÉTÉ MENÉE AUPRÈS DES HABITANTS. SON BUT : EXPLIQUER LE CHANTIER, RECUEILLIR LES SUGGESTIONS ET FAIRE APPROUVER – OU NON – LE PROJET PAR LES LOCATAIRES.

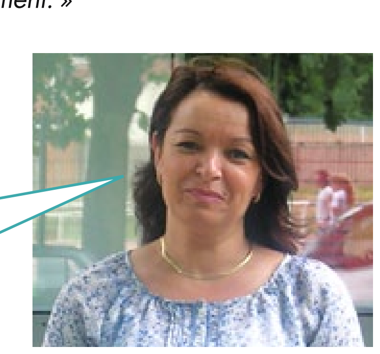
Construite en 1984, la résidence Branly avait bien besoin d'un coup de neuf. L'Office a donc décidé de lancer un projet de réhabilitation afin d'améliorer le cadre de vie, le confort des logements mais également d'abaisser les charges locatives grâce à une meilleure performance énergétique. Un chantier important qui nécessitait, avant son lancement, la consultation des locataires.

IMPLIQUER LES LOCATAIRES

Depuis 1993, toute opération de réhabilitation de l'Office doit être précédée d'une concertation auprès des habitants du groupe concerné. « *Une mesure qui permet d'expliquer les travaux, les financements et les éventuelles répercussions sur le prix des loyers* », explique Adrien Ramirez, chargé de l'opération à l'OPHM. Dès début 2009, différents appartements de la résidence ont été visités pour établir un diagnostic. Puis une première rencontre a été organisée avec l'amicale des locataires pour présenter les principaux points du projet. À cette occasion, ils ont fait part de leurs suggestions, comme la pose de volet anti-effraction dans les appartements du rez-de-chaussée et du 1er étage… Lors d'une deuxième réunion, le programme des travaux a été exposé. Quant à la troisième rencontre avec l'amicale, elle a permis d'aborder le financement et la hausse des loyers. « *Nous avons rassuré l'assemblée en annonçant qu'elle ne dépasserait pas 13 % du montant actuel* », précise Adrien Ramirez, « *une augmentation amortie en partie par la baisse des factures de chauffage due à la meilleure isolation des bâtiments* ». En plus des réunions, « *des lettres nominatives, des affiches informaient les locataires de la concertation*, explique, quant à lui, le gardien Hakim Benouda. *Tous étaient ravis de pouvoir donner leur avis et même de choisir en partie les travaux à réaliser dans leur appartement.* »

« Les différentes étapes de la concertation ont permis à tous les locataires de donner leur avis sur le projet. Les enjeux des travaux nous ont bien été expliqués, et surtout la hausse des loyers qui nous effrayait un peu… Les habitants sont ravis que leur immeuble soit modernisé. Pour moi, la réhabilitation est une très bonne chose et même une chance pour nous comme pour tout le quartier. »

Patricia Deliba, locataire de la résidence Branly depuis 1991







UN VOTE OFFICIEL

Lors d'une grande réunion publique à laquelle tous les locataires étaient conviés, la dernière version des travaux a été présentée. Parce qu'ils avaient toutes les cartes en main, les habitants ont pu approuver ou non la réhabilitation en déposant leurs bulletins de vote dans la loge du gardien. Résultat : sur 66 locataires, 39 ont participé et 37 ont voté pour. Un vrai succès ! *« En impliquant les locataires, nous avons créé une relation de confiance. Grâce aux différents documents et aux réunions, ils se sont approprié le projet et ont mieux compris ses enjeux »*, conclut le chargé d'opération. ■



EN DIRECTION… …DES AUTRES QUARTIERS

■ AGENCE NORD
La fête au foyer des Ramenas

Réunis autour d'un buffet, les élus, la Direction de l'OPHM et les locataires du foyer ont célébré, le 12 juin, le coup de jeune apporté à leur résidence par les travaux de rénovation. Achevée au mois de mai dernier, la réhabilitation a permis la création de trois logements supplémentaires, la remise en état et l'adaptation des logements existants, mais aussi l'aménagement d'espaces communs et extérieurs plus conviviaux.

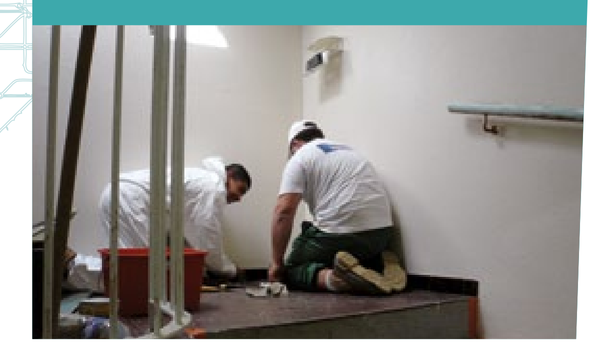


■ AGENCE SUD
Stop au stationnement sauvage

La résidence Jean Moulin a son propre local à motos. L'objectif ? Eviter les stationnements trop nombreux de deux roues dans les allées du parking. Un problème soulevé par les locataires de la résidence et auquel l'agence a répondu favorablement en début d'année.

■ AGENCE CENTRE
Espoir et Déclics

Cet été, l'agence met en place des chantiers Déclics sur les résidences Espoir et Wilson Gallieni. Conduits déjà depuis plusieurs années, ces chantiers permettent à des personnes en difficulté de participer aux travaux de rénovation d'une résidence. Le chantier portera sur la remise en état des parties communes.



Soumicha et Yann **Moinet** 35 et 33 ans



« Avoir un petit jardin a changé notre vie ! »

Depuis octobre 2009, nous habitons la résidence Villiers-Papillon dans un logement tout juste bâti. Après 5 ans d'attente, nous avons pu enfin quitter le T3 du boulevard de la Boissière que nous occupions avec nos trois garçons Yassine, 9 ans, Imad, 6 ans et Ayman, 3 ans. Aujourd'hui, nous avons un jardinet et il a changé notre vie ! Les enfants s'y défoulent ; nous leur avons même installé un toboggan et des petites cages de foot… Avec mon épouse, nous nous sommes découvert une nouvelle passion : le jardinage ! J'aime particulièrement m'occuper du potager, une activité que je partage avec mes bouts de choux. L'aménagement s'est très bien passé. Afin de leur éviter un changement en cours d'année qui les aurait un peu déboussolés, nous avions inscrit les enfants dans leur nouvelle école dès la rentrée. Aujourd'hui, ils y ont plein de nouveaux copains. Ils font également du vélo avec les petits voisins de la résidence dans les allées piétonnes.

ophm Office Public de l'Habitat Montreuillois

[Voisins Voisines] • **Le magazine des locataires de l'OPHMontreuillois** • **Directeur de la publication :** Jean-Paul Bléry (Directeur général de l'OPHM) • **Rédactrice en chef :** Stéphanie Rouveure (Responsable communication) • **Ont participé à ce numéro :** Solange Bensimon, Nicaise Edwiges, Carole Girardin, Nathalie Grépier, Agnès Labert, Dorothée Latteur, Sandrine Lefebvre, Djamel Leghmizi, Clémence Levasseur, Philippe Maire, Maroine Malki, Catherine Proux • **Crédits photo :** Gilles Delbos/ Ville de Montreuil, service communication OPHM, Sandra Saragoussi, Fotolia, I-Stock • **Illustrations :** Fotolia • **Conception et réalisation : analogue** • Impression : Abaco • Tirage : 12 000 exemplaires sur papier écologique • ISNN : 1167-2757.